Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2012-2013

Rapport annuel
2012 - 2013

Bureau des conseillers des employeurs
151, rue Bloor, bureau 704
Toronto (Ontario)
M5G 1S4

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2013

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur *1-2*

Première partie – Mandat du BCE *3-4*

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT *5-21*

Troisième partie – Clientèle du BCE *22-28*

Quatrième partie – Vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50 ..... *29-31*

Cinquième partie – Témoignages de la clientèle 32-34

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2012-2013 ..... *35-37*

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2012-2013 ..... *38-39*

Annexe C : Organigramme du BCE *40*

Pour nous joindre *41*

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2012-2013.

Le BCE continue de faire preuve d'excellence en matière de conseils et de services d'information et d'éducation destinés aux petits employeurs. Nos clients demeurent très satisfaits de nos services, et plus de 90 % d'entre eux sont prêts à recommander le BCE à d'autres employeurs.

Au cours de la période visée par le présent rapport, nous avons poursuivi nos démarches visant à fournir des services aux employeurs comptant moins de 50 travailleurs qui ont été accusés d'avoir usé de représailles en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. En outre, nous avons continué à remplir notre engagement de renseigner les employeurs du secteur de la construction au sujet des modifications apportées par le projet de loi 119 à la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* en organisant des webinaires sur ce projet de loi, lesquels ont reçu un accueil favorable. Nous avons également rencontré des groupes du secteur de la construction afin de donner de la formation en personne sur demande.

Le BCE s'efforce d'offrir les meilleurs conseils professionnels et services de représentation possible et de diffuser des renseignements complets et à jour sur son site Web et dans ses bulletins électroniques. Ses guides destinés aux employeurs du secteur de la construction et des autres secteurs sont régulièrement mis à jour pour que leur contenu demeure pertinent et que les employeurs aient facilement accès à l'information essentielle. En outre, le BCE continue de faire des exposés dans le cadre de nombreux congrès et ateliers sur une variété de sujets liés à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) afin

que les employeurs disposent de l'information à jour dont ils ont besoin pour remplir leurs obligations à l'égard de cet organisme.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous nos intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur dévouement et leur engagement à servir les employeurs de l'Ontario.

Le directeur intérimaire,

Michael Zacks

Première partie – Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (« la LSPAAT ») :

[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

De plus, en 2011, on a élargi le mandat du BCE, en relation avec l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario, de manière à inclure ce qui suit :

[...] ***fournir des conseils aux employeurs de l'Ontario accusés d'avoir usé de représailles qui se retrouvent devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) – c.-à-d. lorsque des travailleurs allèguent qu'ils ont été traités injustement par leur employeur après avoir soulevé une question touchant la santé et la sécurité – et représenter devant la CRTO les employeurs comptant moins de 50 employés.***

La vision et la mission du BCE découlent des mandats que lui confère la loi.

VISION DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises offrent des lieux de travail sécuritaires, équitables et performants qui contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation et d'éducation et des conseils aux employeurs de l'Ontario pour les questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail.

Le directeur du BCE est nommé par décret. En 2004, M. Michael Zacks, avocat général du BCE, a été nommé directeur par lettre ministérielle dans l'attente d'une nomination par décret.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT

Services consultatifs

Le BCE fournit des conseils afin d'aider les employeurs de l'Ontario à remplir, au moment opportun et de façon rentable, leurs obligations en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail puisque la sécurité au travail et les coûts connexes demeurent l'une de leurs principales préoccupations. Les conseils du BCE sont essentiels pour permettre aux employeurs de bien maîtriser un programme fort complexe, d'éviter des erreurs et de bien protéger leur lieu de travail ainsi que leurs employés. L'accès rapide à des renseignements exacts permet aux clients de prendre des décisions éclairées, d'améliorer leurs résultats financiers, de renforcer leur autonomie et d'éviter des poursuites.

Le personnel de l'InfoCentre fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui ont des questions ou des préoccupations concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail; le mandat du BCE prévoit toutefois que les services de représentation sont destinés principalement aux employeurs comptant moins de 100 employés. L'accès, par l'entremise de l'InfoCentre, à l'expertise du personnel qualifié du BCE met tous les employeurs sur un pied d'égalité et leur permet de prendre des décisions opérationnelles judicieuses et d'éviter des erreurs coûteuses et des sanctions inutiles. Puisque le BCE est financé par la CSPAAT, ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, ce qui permet à ceux-ci d'obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises étant donné qu'elles ne disposent habituellement pas de ressources spécialisées à l'interne.

L'InfoCentre du BCE, situé à son bureau principal de Toronto, compte trois conseillers, traitement des demandes qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario au sujet des questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Comme l'InfoCentre accepte également les demandes de renseignements par courriel, les employeurs peuvent transmettre leurs questions au moment qui leur convient en dehors des heures de bureau. S'il y a lieu, une conseillère ou un conseiller appelle ensuite l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les conseillères et conseillers dûment formés du BCE formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Une consultation téléphonique peut durer à peine quelques minutes ou des heures, selon la complexité de la question, p. ex. la façon d'obtenir un formulaire de la CSPAAT, la marche à suivre pour assurer le retour au travail d'un travailleur blessé ou ce qu'il faut faire en cas de changement de classification ou d'augmentation des cotisations. Quelle que soit la raison des appels des employeurs, on y donne suite le plus rapidement possible. Les clients apprécient que le personnel de l'InfoCentre s'efforce de répondre directement aux appels, c'est-à-dire qu'une conseillère ou un conseiller leur parle au moment où ils appellent, dans la mesure du possible, et leur fournisse des réponses rapides et complètes en fonction de leur horaire.

D'après des sondages téléphoniques auprès de clients choisis au hasard, 100 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre au cours de l'exercice. La proportion de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE à d'autres employeurs est également de 100 %. Ces résultats sont comparables à ceux de l'exercice précédent – 97 % et 100 % respectivement – et sont nettement supérieurs à l'objectif de 90 %. L'obtention d'un taux élevé de satisfaction année après année procure beaucoup de fierté et de satisfaction au BCE. La qualité des conseils prodigués par le personnel et l'engagement de celui-ci à répondre aux besoins des personnes qui téléphonent sont manifestement très appréciés par les clients.

Selon nous, le souci constant de l'organisme de répondre aux demandes des employeurs le plus rapidement possible joue un rôle déterminant dans l'obtention de ces taux élevés de satisfaction. Au cours de l'exercice, 85,7 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, le reste ayant été traité le jour ouvrable suivant. Le chiffre comparable pour l'exercice 2011-2012 était de 85,1 %, ces deux résultats excédant de beaucoup l'objectif de 70 % pour les appels auxquels on répond directement. L'accès immédiat à une expertise permet aux employeurs de gagner du temps et fait en sorte que les questions soient traitées – et résolues – dès que possible.

De même, les demandes par courriel sont traitées par ordre de priorité, au plus tard le jour ouvrable suivant.

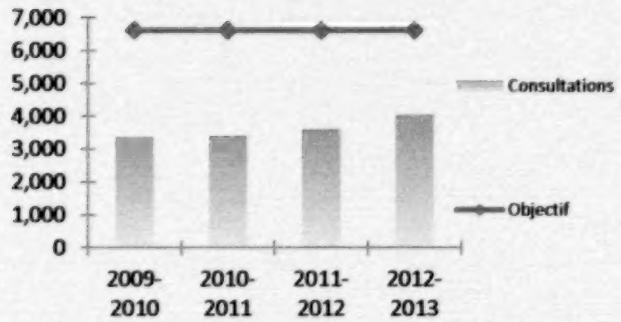
Les seize spécialistes des services aux employeurs du BCE répartis dans diverses régions sont également disponibles pour fournir des conseils. De nombreux employeurs sont orientés vers le spécialiste local par la CSPAAT, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires ou d'entreprises ou encore des clients, actuels ou anciens, du BCE. En plus de fournir des conseils ciblés, les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux. Il arrive souvent que les employeurs établissent des relations continues avec les représentants régionaux. Comme par le passé, le BCE centre ses efforts de promotion sur les contacts régionaux et le renforcement de sa présence à l'échelle locale.

En 2012-2013, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario par le personnel de l'InfoCentre a considérablement augmenté par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation de 12,2 % cette année – 4 056 comparativement à 3 616 au dernier exercice – marque la troisième année où le nombre de services fournis a

augmenté, après plusieurs années de baisse. De plus, elle concorde avec la prestation soutenue de conseils par d'autres moyens et reflète le succès de notre investissement continu en matière de sensibilisation et de marketing novateurs. Les services du BCE sont de plus en plus connus par les employeurs de l'Ontario.

Figure 1

Conseils donnés aux employeurs (« Consultations »)



Pour être en mesure de fournir des conseils techniques et personnalisés aux employeurs, il faut un engagement soutenu à l'égard de la formation du personnel de l'InfoCentre, formation qui est fournie individuellement ou en groupe. Comme les employeurs de l'Ontario peuvent obtenir les conseils du BCE de différentes façons, il est plus important que jamais que le personnel soit bien informé et bien préparé.

Les « consultations sur le Web » constituent un autre mode de prestation dont le suivi peut être effectué à l'aide de Google Analytics pour le site du BCE. Cette solution d'analyse fournit des indications sur l'utilisation du site Web par les employeurs à la recherche de renseignements complets à propos du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail ainsi que de leurs obligations et droits. Accessible tous les jours, 24 heures sur 24, le site Web a enregistré 6 432 « consultations en ligne » au cours de l'exercice; le chiffre comparable pour

l'exercice précédent était de 6 782 et non pas le chiffre communiqué précédemment. Il y a eu entre 500 et 600 « consultations en ligne » par mois au cours des trois derniers exercices. Cela représente un nombre considérable de clients qui s'ajoute aux personnes qui appellent directement l'InfoCentre. On considère qu'il y a eu une « consultation en ligne » lorsqu'un utilisateur a passé plus d'une minute sur le site Web *et* a accédé à plus de trois pages de contenu, ce qui *exclut* tout utilisateur qui a quitté le site Web après avoir ouvert seulement la page d'accueil. Il est à noter que le nombre d'accès au site, lequel ne reflète pas ce niveau de recherche de renseignements, est dix fois supérieur. Ces trois critères liés aux « consultations en ligne » sont rigoureux et permettent d'identifier les utilisateurs qui effectuent des recherches sur le site Web du BCE et obtiennent des conseils pour répondre aux questions qui les préoccupent et éclairer leurs actions.

Le site permet également aux clients d'envoyer des demandes par courriel au moyen du formulaire en ligne. Les demandes envoyées par courriel à l'InfoCentre ont diminué de 15,3 % en 2012-2013 par rapport à l'exercice précédent (111 comparativement à 131), alors qu'elles avaient augmenté auparavant. Cette statistique semble plutôt volatile, mais il semblerait que l'intervalle « naturel » pour les demandes par courriel se situe entre 110 et 140. Le fait que le nombre soit si faible et que les « consultations en ligne » soient si élevées semble confirmer l'accessibilité de l'information sur le site du BCE. Autrement dit, la facilité avec laquelle les employeurs peuvent faire des recherches et accéder à des renseignements bien organisés et axés sur les problèmes leur permet de trouver la réponse à leurs questions relativement simples concernant l'assurance contre les accidents du travail. Pour ce qui est des questions complexes, un appel à l'InfoCentre, à l'aide du numéro sans frais, est toujours une solution.

Un autre indicateur du succès de la stratégie d'information en ligne est le nombre de conseils offerts en 2012-2013 aux clients qui ont communiqué avec l'InfoCentre après avoir consulté le site Web du BCE. Ce nombre a augmenté cette année pour atteindre un sommet sans précédent de 264 (quatre années de données). L'intervalle pour les

quatre derniers exercices, soit depuis que nous consignons ces données, va de 180 à 264. La variation est probablement le reflet des modifications apportées aux politiques de la CSPAAT et de leur complexité. De toute évidence, le projet de loi 119, qui est entré en vigueur le 1er janvier 2013, et son incidence sur le statut d'exploitant indépendant dans le secteur de la construction ont suscité un vif intérêt, et de nombreux employeurs ont eu besoin de précisions. Les renseignements sur les changements de ce genre qui figurent dans le site Web sont souvent de nature générale, et les employeurs qui ont besoin de connaître les répercussions exactes communiquent donc avec l'InfoCentre. Cette option procure d'autres services utiles aux employeurs. Nous continuerons de tenir des statistiques, qui devraient continuer de refléter la complexité des changements apportés aux politiques de la CSPAAT ou des nouvelles politiques mises en œuvre au cours d'un exercice donné.

La subdivision du site Web du BCE en deux sections (secteur de la construction et autres secteurs) et l'organisation intuitive et conviviale de l'information permettant d'effectuer des recherches dans chacune de ces deux sections semblent convenir aux employeurs de l'Ontario et font en sorte, conjointement aux services en direct de l'InfoCentre, que les employeurs puissent accéder facilement à l'information dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, pour remplir leurs obligations en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Comme il a été mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont généralement « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les sept ou huit ans. Rester présent à l'esprit des intéressés en tant que principale ressource pour les employeurs de l'Ontario demeure une tâche difficile pour le BCE. Les activités de promotion et de sensibilisation du BCE visent donc à mieux faire connaître, auprès de l'ensemble des secteurs d'activité, les services experts, confidentiels et gratuits qu'offre l'organisme et à tenir les clients informés à ce sujet.

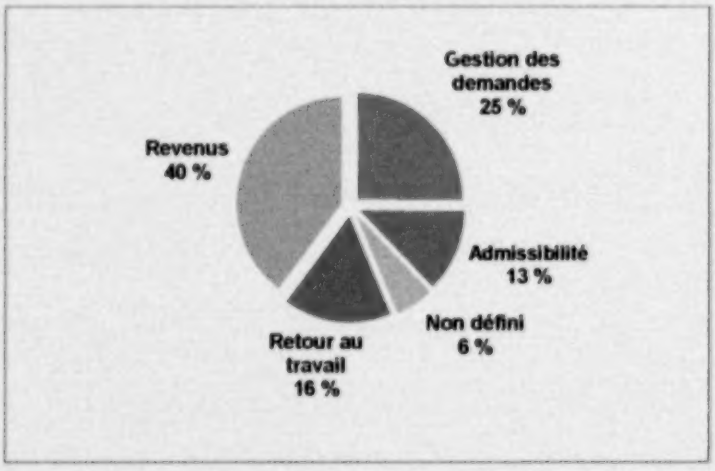
En 2012-2013, le BCE a continué d'organiser des séances d'information destinées aux groupes d'intéressés sur des thèmes comme le projet de loi 119 (CSPAAT), le processus d'appel et d'autres sujets, selon les besoins. Les webinaires sont devenus le principal mode de prestation au cours de l'exercice. En outre, le BCE a commencé à publier des gazouillis sur Twitter cette année, et l'utilisation de ce média social donne des résultats appréciables. La section « Valeur pour la clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces initiatives.

L'analyse des conseils fournis montre que les demandes portant sur des questions liées aux revenus continuent d'être les plus nombreuses avec 40 %, ce qui est plus élevé que l'an dernier (33 %) et représente le plus haut pourcentage atteint ces dernières années. Comme aux exercices précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation avec 25 %, soit une baisse par rapport à 29 % au dernier exercice.

Le retour au travail demeure un point important, et l'admissibilité vient en quatrième position pour ce qui est du nombre de demandes de renseignements, un classement qu'on retrouve année après année. La figure 2 résume globalement les questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail auxquelles les employeurs ontariens doivent faire face et les priorités organisationnelles. Les préoccupations des employeurs portent plus précisément sur les cotisations qu'ils paient pour financer le système, notamment sur le groupe tarifaire dans lequel ils ont été classés, les pratiques de la CSPAAT relatives au paiement des primes et le statut d'exploitant indépendant, ainsi que sur leur manque de connaissances généralisé au sujet des responsabilités que leur impose la LSPAAT.

Figure 2

Sujets des consultations en 2012-2013



Comme il a été mentionné plus haut, la clientèle est généralement très satisfaite des services que lui fournit le BCE, et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur le fait qu'un grand nombre d'appels reçoit une réponse immédiate. Cela signifie que l'employeur parle tout de suite à une conseillère ou un conseiller de l'InfoCentre au lieu de laisser un message dans une boîte vocale et d'attendre un appel à un moment qui pourrait ne pas lui convenir ou arriver après que le problème a été réglé (positivement ou négativement). Le taux de réponse immédiate était de 85,7 % en 2012-2013, soit pratiquement identique à celui de l'exercice précédent (85,1 %). Pour ces deux périodes, l'InfoCentre a dépassé de beaucoup son objectif de 70 % de réponse immédiate.

Services de représentation liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail

Conformément à son mandat, le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5, page 22). Au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier par une conseillère ou un conseiller, traitement des demandes ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et TASPAAT) de même que pour les négociations visant le retour au travail ou la réintégration au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, la représentation englobe diverses activités, qu'il s'agisse de la négociation, de la participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur ou de la gestion du cas en son nom.

Grâce à ses services de représentation, le BCE contribue fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les conseillers, traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel du secteur opérationnel de la CSPAAT et communiquent rapidement avec lui lorsqu'un nouveau cas leur est soumis afin de discuter des options de règlement. Tous les membres du personnel du BCE travaillent en collaboration avec leurs homologues de la CSPAAT pour faire en sorte que les employeurs ontariens aient une représentation de qualité au sein du système. Le BCE poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des employeurs non représentés notamment en demandant à la CSPAAT de diriger les employeurs vers le BCE, s'il y a lieu. La participation du personnel aux négociations et aux programmes de retour au travail, par exemple, assure un traitement équitable aux deux parties du lieu de travail et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable,

ce qui réduit les pressions sur le régime. De même, le personnel du BCE collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour faciliter le versement des cotisations exigibles et veiller à ce que la part que paient les employeurs tienne compte de leurs besoins.

Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution plus rapide et plus efficace. L'appel n'est généralement pas la première solution envisagée pour la résolution d'un différend, car les employeurs préfèrent consacrer leurs ressources à des activités qui contribuent directement à leur rentabilité. Compte tenu de cette préférence, le BCE continue de favoriser le règlement rapide des différends. La réussite de l'organisme à cet égard se reflète dans la mesure du rendement A1 (annexe A) qui montre que, en 2012-2013, le BCE a réglé 67,6 % des différends sans audience, ce qui est supérieur à son objectif de 65 % et légèrement inférieur au résultat de l'exercice précédent (70 %). Étant donné que le personnel du BCE n'a aucune influence directe sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, l'organisme est fier d'être en mesure de contribuer à un grand nombre de règlements sans la tenue d'une audience et de réduire ainsi les conflits au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 489 cas traités en 2012-2013, les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 211 cas comprenant des médiations ou des négociations, c'est-à-dire légèrement moins de cas qu'au cours de l'exercice précédent (2 %), où il y a eu 249 médiations. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel du BCE déploie toujours les efforts nécessaires pour régler le différend le plus rapidement possible. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, le BCE contribue à

renforcer l'équilibre du système en veillant à ce que les points de vue et les besoins des employeurs soient représentés et respectés.

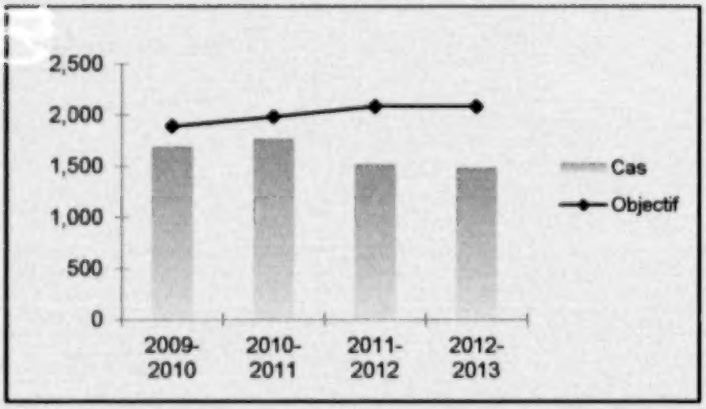
Une analyse approfondie des 1 489 cas traités au cours de 2012-2013 révèle ce qui suit :

- 523 cas, soit 35 %, ont été réglés comparativement à 24 % pour l'exercice précédent;
- 532 cas, soit 36 %, étaient nouveaux cette année, ce qui est comparable aux 540 nouveaux dossiers ouverts au cours de l'exercice précédent (le processus de règlement des appels des employeurs est toujours long, ce qui se reflète dans le report d'un nombre important de cas d'une année à l'autre);
- 26% des cas ont eu une issue favorable pour le client, ce qui représente une légère hausse comparativement à 23 % l'an dernier. Il faut néanmoins noter que de nombreux cas comportent plusieurs niveaux de résultat et d'appel et qu'une décision favorable à un niveau donné peut être annulée au suivant. Le résultat de 26 % pour l'exercice 2012-2013 indique un résultat positif pour l'ensemble des niveaux, et non pas les résultats définitifs, et correspond à la tendance inhérente du système à favoriser les travailleurs.

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 98,8 % des employeurs interrogés se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE, ce qui est pratiquement identique au résultat de 99 % de l'année dernière; 98,8 % ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs, comparativement à 100 % au dernier exercice. Tous ces résultats sont nettement supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les employeurs sont au courant du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme et qu'ils lui en sont reconnaissants.

Figure 3

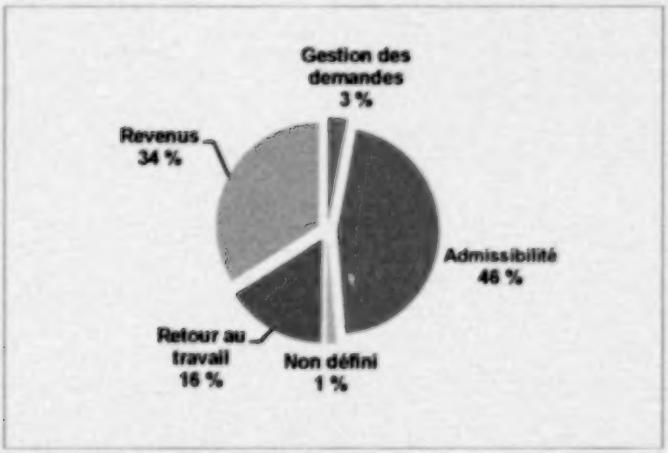
Cas traités en 2012-2013



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des sujets des cas traités révèle que l'admissibilité (plutôt que les revenus) est le principal souci des employeurs. Essentiellement identiques aux exercices précédents, les questions de revenus viennent au deuxième rang et le retour au travail, qui est également très important, se classe en troisième position. Quant à la gestion des demandes, elle ne constitue une préoccupation que pour 3 % des employeurs. Ces statistiques reflètent les domaines qui ont le plus d'incidence sur les employeurs et où l'assistance du BCE peut leur être le plus utile.

Figure 4

Sujets des cas traités en 2012-2013



Communication de renseignements aux employeurs

Comme on l'indique ci-dessus, un petit employeur n'enregistre en moyenne un accident du travail que tous les sept ou huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Il est cependant probable que la plupart des propriétaires de petites entreprises n'ont pas les renseignements nécessaires à portée de la main, puisque la plupart de leur temps et de leurs ressources sont nécessairement axés sur la croissance et la rentabilité. S'ajoute à ce manque d'information le fait que peu de petits employeurs ont le temps nécessaire ou du personnel disponible pour assister à des séminaires ou des séances de formation, que ce soit au moment où un besoin se fait sentir ou de façon proactive.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, passant d'une démarche qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation pour adultes à une démarche faisant appel à divers moyens qui permettent de fournir des renseignements utiles et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières années, le BCE a axé sa stratégie d'information sur les démarches

suivantes : veiller à ce que les employeurs qui font appel aux services de représentation du BCE connaissent bien le régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, afficher des outils et des renseignements utiles sur le site du BCE et contribuer au besoin aux initiatives de sensibilisation des intéressés. Au cours du dernier exercice, on s'est employé à offrir des webinaires directement aux parties intéressées en leur permettant de s'inscrire sur le site Web du BCE. De plus, Twitter offre des possibilités d'apprentissage et permet d'atteindre directement les intéressés sur les médias sociaux.

En 2012-2013, le BCE a continué de fournir aux employeurs des renseignements complémentaires sur la réintégration au travail, la gestion des demandes d'indemnisation et le projet de loi 119, qui touche les exploitants indépendants dans le secteur de la construction. Le BCE continue de donner des présentations sur divers sujets lorsque des groupes d'intéressés en font la demande. En 2012-2013, il a donné 89 présentations. En outre, le personnel a pris part à 9 foires commerciales et colloques.

Puisque le BCE s'emploie à donner des webinaires directement aux utilisateurs plutôt qu'à des groupes d'intéressés, il en a offert 11 durant l'exercice, dont 10 animés par lui et 1 autre destiné à un groupe d'intéressés auquel ont assisté 817 personnes. Parmi les sujets des webinaires offerts en 2012-2013 figuraient le projet de loi 119, les appels et l'article 50. Les webinaires s'avèrent un mode idéal de prestation de formation puisqu'ils permettent aux employeurs d'accéder directement à l'information utile à l'endroit qui leur convient le mieux et sans perte de temps. Lorsqu'un sujet donné d'un webinaire a été épuisé – c.-à-d. qu'il n'est plus d'actualité pour les employeurs ou que les inscriptions ont diminué –, une version enregistrée est mise en ligne dans le site Web de sorte que les employeurs de l'Ontario puissent y accéder au besoin.

Les webinaires ont aussi l'avantage d'être peu onéreux pour le BCE et d'assurer l'optimisation des ressources. En 2013-2014, on ajoutera des sujets de manière à

élargir l'éventail de la formation et des renseignements offerts aux employeurs concernant les politiques et procédures de la CSPAAT. Les webinaires sont en train de devenir l'outil essentiel permettant au BCE de remplir son mandat d'éducation.

Le BCE a continué de donner des présentations en personne à des groupes d'intéressés ou d'employeurs. Il ne le fait toutefois que lorsque les inscriptions sont nombreuses. En tout, plus de 2 687 personnes ont assisté à une présentation, une séance d'information ou un atelier du BCE (à l'exception des webinaires) pendant l'exercice 2012-2013, soit une hausse de plus de 66 % par rapport à l'exercice précédent. Le BCE réussit à atteindre continuellement un nombre important d'employeurs ontariens et continuera d'accepter des invitations afin de maintenir et de développer ce mode d'information.

L'un des objectifs des services de représentation du BCE est de renforcer l'autonomie des employeurs au sein du régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail en veillant à ce qu'ils connaissent les rôles et responsabilités que leur impose la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Pour atteindre cet objectif, il faut renseigner les employeurs sur la façon d'améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail ainsi que sur le fonctionnement du système de tarification par incidence de la CSPAAT de manière à ce qu'ils soient plus autonomes et bien informés à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé les services de l'organisme pour la première fois en 2012-2013. Environ 50 % des conseils ont été fournis à de nouveaux clients en 2012-2013, soit le même pourcentage qu'en 2011-2012. Le BCE poursuivra ses efforts d'information et de sensibilisation en vue d'atteindre le plus grand nombre possible d'employeurs ontariens.

Sur le plan de la représentation, 44 % des nouveaux cas du BCE en 2012-2013 étaient de nouveaux clients, ce qui est très comparable à l'année dernière (45 %). Cette

donnée statistique a été relativement volatile dans le passé, variant de 14 % à 74 %. Selon nous, le fait que le taux de cette année soit très proche de celui de l'an dernier reflète les effets prolongés des efforts de sensibilisation déployés par le BCE qui amènent un plus grand nombre d'employeurs ontariens à recourir régulièrement à ses services.

En plus de fournir de la formation pratique aux employeurs dans le cadre du traitement de leur dossier, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en lui offrant divers modes d'accès ou de prestation pour se renseigner sur la CSPAAT.

- Les renseignements et les avis concernant les webinaires, les présentations et les réunions sont mis à jour sur le site Web www.employeradviser.ca.

- Les messages mensuels du directeur sont affichés sur le site Web du BCE.

- Le bulletin électronique du BCE (maximum de huit par année) continue d'être distribué à la clientèle sous forme de bulletin d'information.

- Les archives des bulletins électroniques sont conservées sur le site Web du BCE, et le contenu du bulletin le plus récent est affiché sur la page des dernières mises à jour. Les employeurs qui utilisent le site Web peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.

- Le BCE tient à jour quatre versions de son très populaire guide à l'intention des employeurs, soit deux guides distincts offerts en français et en anglais qui ciblent le secteur de la construction et les autres secteurs. Ces documents offrent une foule de renseignements et indiquent notamment quels employeurs doivent s'inscrire auprès de la CSPAAT, la façon de le faire ainsi que les droits et responsabilités d'un employeur aux termes de la LSPAAT. Ils constituent une ressource pratique et ciblée pour les futurs employeurs et les petites et

moyennes entreprises. La séparation entre le secteur de la construction et les autres secteurs se reflète dans la présentation du site Web. Les employeurs sont ainsi en mesure de trouver rapidement les renseignements qui les concernent. En 2012-2013, environ 2 215 guides à l'intention des employeurs – 976 pour le secteur de la construction et 1 239 pour les autres secteurs – ont été fournis à des employeurs ontariens. Ce nombre est nettement inférieur à celui de l'année dernière (3 560) et reflète l'engagement du BCE à diffuser de l'information sur le Web (on peut obtenir la version intégrale des guides sur le site du BCE) ainsi que sa décision de réduire la distribution des versions imprimées en raison des coûts de production élevés.

Troisième partie – Clientèle du BCE

Comme le BCE a pour mandat d'aider principalement les employeurs qui comptent moins de 100 employés, l'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Au cours de l'exercice 2012-2013, 9 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés.

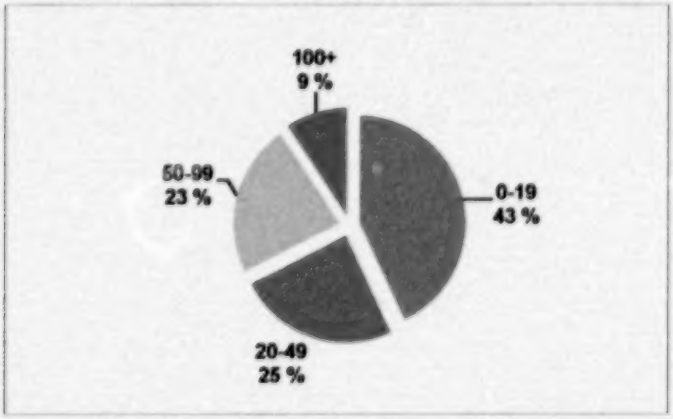
Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les clients qui s'adressent à l'InfoCentre pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. On admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs améliore le système dans son ensemble. Ainsi, au cours de l'exercice 2012-2013, 17 % des conseils ont été offerts à des employeurs ayant plus de 100 employés. Cette proportion est similaire à celle du dernier exercice (20 %).

Le BCE continuera de fournir des services consultatifs au plus grand nombre possible d'employeurs ontariens.

Figure 5

Ventilation des clients représentés par le BCE selon la taille des entreprises (nombre d'employés)

2012-2013

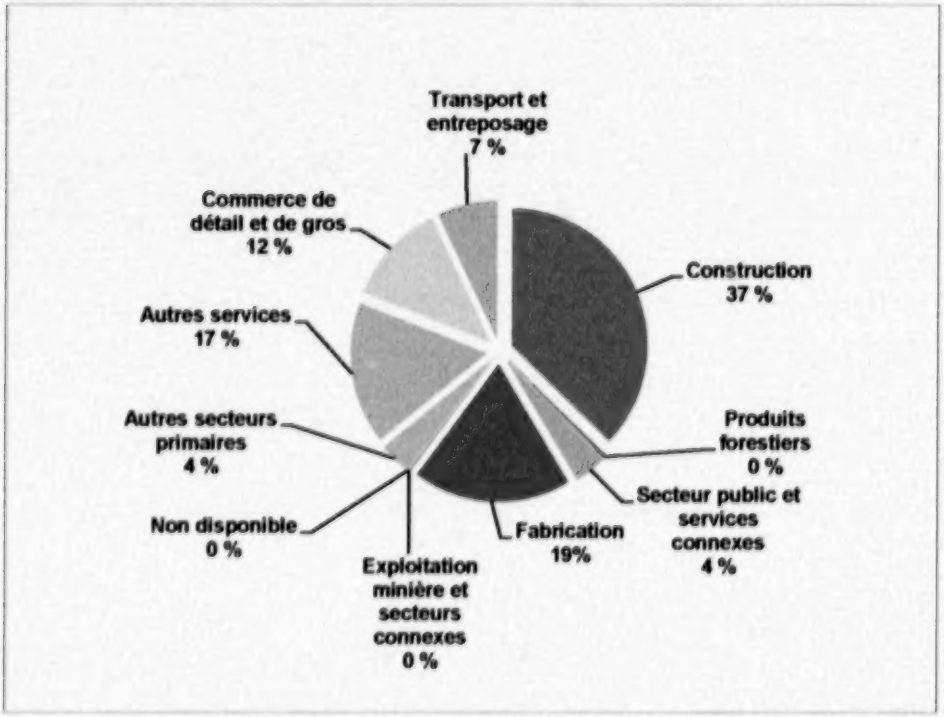


L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'activité. Le secteur de la construction continue d'être le principal client du BCE (35 %) dans une proportion similaire à celle du dernier exercice, ce qui est représentatif des répercussions importantes qu'ont les changements aux politiques de la CSPAAT, qui sont en cours ou déjà mis en œuvre, sur ce secteur. Les autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices précédents, ce qui reflète la répartition globale des secteurs d'activité des employeurs de l'Ontario.

Figure 6

Ventilation de la clientèle du BCE selon les secteurs d'activité définis par la CSPAAT

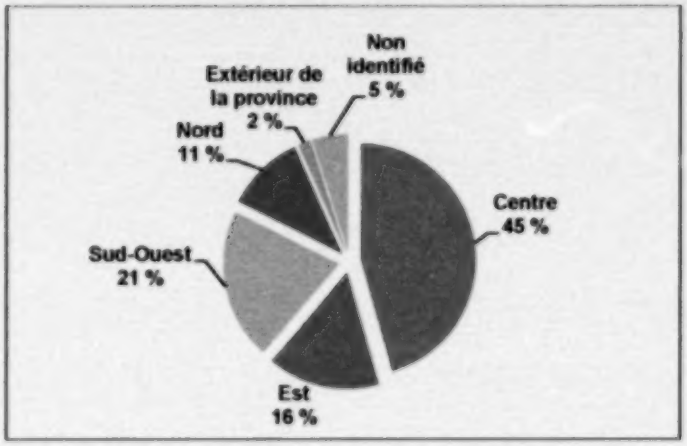
2012-2013



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2012-2013. La prestation des services semble concorder avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le Centre, qui comprend la région du

grand Toronto, que se concentre la majorité des clients. La distribution a très peu changé par rapport à l'exercice précédent, si ce n'est que le Centre a connu une augmentation (de 45 % à 51 %) et que l'Est a connu une diminution (de 16 % à 13 %). Comme les spécialistes des services aux employeurs sont répartis dans la province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7
Répartition de la clientèle du BCE par région
(code postal)
2012-2013



Valeur pour la clientèle

Même si nous estimons avoir réalisé des progrès considérables pour promouvoir le BCE et faire connaître davantage ses services aux employeurs de l'Ontario, il reste encore beaucoup à faire. Chaque fois que nous demandons aux employeurs leur opinion dans le cadre de notre sondage continu sur la satisfaction de la clientèle, ils nous disent que nous leur avons fourni d'excellents services, mais que nous ne sommes pas assez connus. Il est évident qu'un plus grand nombre d'employeurs

ontariens doivent être informés des services en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail que le BCE peut leur offrir gratuitement.

Les nombreuses activités de sensibilisation du BCE ont pour but de répondre à ce besoin. Comme la tendance à la hausse des conseils fournis aux employeurs se maintient, nous estimons que le BCE est sur la bonne voie.

Voici quelques-unes des activités réalisées au cours de l'exercice 2012-2013.

- Poursuite du programme d'annonces informatives dans les journaux. Cette année, seulement trois annonces ont été publiées, ce qui représente une diminution par rapport à sept l'an dernier, et toutes ont paru dans des publications destinées au secteur de la construction. Nous sommes en train d'évaluer l'utilisation des annonces pour déterminer quel serait le meilleur endroit où les publier, si des annonces dans plusieurs langues aideraient à atteindre un éventail plus diversifié d'employeurs, comment les annonces complètent nos stratégies de sensibilisation ciblées, s'il faut laisser tomber les annonces ou s'il serait préférable d'opter pour une approche entièrement électronique ou axée sur les médias sociaux.
- Ajouts à la liste des groupes d'employeurs qui reçoivent des articles sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail pour les distribuer à leurs membres sur une base régulière et continue. Les nouveaux groupes ajoutés à la liste de distribution de nos « articles d'intérêt » incluent notamment les associations de la construction de Hamilton, de Sarnia, de Durham, de Toronto et d'Ottawa ainsi que Yum Canada (société regroupant les marques PFK, Pizza Hut et Taco Bell). Ces nouveaux venus ont rejoint d'autres associations, dont Certified General Accountants, Ontario Restaurant, Hotel and Motel Association (restaurants et hôtels) et Ontario Convenience Stores Association (dépanneurs) ainsi que Tim Hortons, Wal-Mart et Coffee Time, qui participaient déjà au programme du BCE.

- Participation à neuf foires commerciales et colloques organisés par divers groupes et associations d'employeurs. Le BCE a également continué de participer aux foires commerciales des associations régionales de sécurité.
- Poursuite des activités axées sur le secteur de la construction. Les efforts supplémentaires déployés en matière de sensibilisation étaient centrés sur les secteurs des services et de la fabrication. Les conseils fournis par le BCE ont augmenté de 25 % dans le secteur de la construction, ont diminué d'environ 7 % dans celui de la fabrication, malgré nos efforts, mais ont enregistré une hausse de 22 % dans celui des services, ce qui indique une réussite remarquable dans l'ensemble en 2012-2013. Les activités de sensibilisation en 2013-2014 continueront d'être centrées sur ces secteurs ainsi que sur le rôle du BCE dans le règlement des différends liés à l'application de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario.
- Au total, le personnel du BCE a donné à divers groupes d'intéressés et d'employeurs plus de 89 présentations sur des sujets tels que la réintégration au travail, le projet de loi 119, la gestion des demandes d'indemnisation ainsi que la CSPAAT et le BCE. Dorénavant, nous ne donnons des présentations en personne qu'à de gros groupes. Durant l'exercice, plus de 2 687 représentants d'employeurs ont assisté à nos présentations, soit un nombre de beaucoup supérieur à celui de l'exercice précédent (1 440).
- Distribution de plus de 1 500 signets sur les appels. Ces signets présentent les services qu'offre le BCE dans le cadre du processus d'appel de la CSPAAT. Ils sont principalement utilisés par le TASPAAT, qui les joint aux documents envoyés aux employeurs concernant leur appel à venir.
- Au total, 976 guides à l'intention des employeurs du secteur de la construction et 1 239 guides à l'intention des employeurs des autres secteurs ont été distribués principalement lors de rencontres individuelles ou de foires commerciales. Comme on l'a mentionné plus haut, il s'agit d'une publication très coûteuse dont la distribution est maintenant limitée. La version intégrale de tous les guides

figure dans le site Web du BCE. Les guides demeurent un outil très important pour fournir des renseignements clés aux employeurs dans un format accessible.

- Organisation de webinaires. Dix webinaires ont été présentés au cours de l'exercice, ce qui constitue une augmentation par rapport à trois l'an dernier. Les sujets traités étaient les suivants : projet de loi 119 (5), appels (3) et article 50 (2). Il y a eu au total 817 participants. Les webinaires font augmenter considérablement le nombre de clients à qui nous pouvons fournir des renseignements d'une manière très rentable. D'autres webinaires, qui porteront sur une plus grande variété de sujets, sont prévus en 2013-2014. Comme on l'a mentionné, les enregistrements des webinaires sont mis en ligne dans le site Web du BCE une fois que les présentations en direct ne sont plus diffusées.
- L'utilisation du site Web continue d'être un puissant moteur pour les activités du BCE. On a modifié le site Web en 2012-2013 afin d'utiliser des technologies plus accessibles et abordables. Le contenu est régulièrement enrichi et modifié.
- Twitter. Le BCE a commencé à publier des gazouillis dans Twitter le 8 janvier 2013. À la fin de l'exercice 2012-2013, 89 gazouillis avaient été affichés et le BCE comptait près de 700 abonnés, soit plus de 600 anglophones et 85 francophones. En outre, le BCE a suivi 1 993 personnes et entreprises. Le nombre de gazouillis partagés augmente, et cette entrée dans le monde des médias sociaux devrait être très fructueuse et permettre d'attirer d'autres employeurs au BCE, en plus de fournir régulièrement des renseignements au grand public.

Enfin, en 2012-2013, le BCE a continué de faire le suivi de ses « économies », c.-à-d. les économies réalisées par les employeurs de manière directe et immédiate grâce à l'intervention du BCE. Ces économies peuvent découler notamment du fait qu'un appel d'un employeur a été accueilli, annulant ainsi une décision initiale d'admissibilité, ou qu'une décision en matière de classification a été modifiée en faveur de l'employeur. Le montant total de ces économies s'élevait à plus de 1 518 920 $ en 2012-2013. Les économies réalisées contribuent de façon substantielle au résultat net de la

communauté ontarienne des petits employeurs. Il est à noter que le montant indiqué représente le simple total des économies ponctuelles réalisées au titre des remises, des crédits ou des frais non engagés. Comme il ne tient pas compte des prévisions d'économies futures ou permanentes découlant de ces résultats favorables, le bénéfice continu est en fait bien supérieur à ce montant.

Le BCE continuera de surveiller son efficacité en ce qui a trait aux dépenses et aux économies de ses clients.

Quatrième partie – Vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50

Services consultatifs et services de représentation

Depuis le 1er avril 2012, le BCE est chargé de fournir des conseils et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario qui font l'objet de plaintes déposées en vertu de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario. Cela fait suite à une recommandation formulée en 2010 dans le rapport du Comité consultatif d'experts de la santé et de la sécurité au travail (« rapport Dean »).

On a créé un site Web servant à renseigner les employeurs de l'Ontario au sujet de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et de leurs obligations à l'égard des travailleurs lorsque des questions visées par la Loi sont soulevées. En outre, deux webinaires portant sur ce sujet ont été offerts; en tout, plus de 230 personnes y ont assisté. Comme ce sujet semble susciter un vif intérêt, d'autres webinaires seront régulièrement offerts pour répondre à la demande.

En outre, huit présentations en personne ont été données à des employeurs faisant partie de groupes de santé et sécurité; la plupart étaient de la région du grand Toronto ou des environs, mais il y en avait également de Barrie et d'Orillia. D'autres présentations prévues ont dû être annulées à cause d'un conflit au sujet d'une date d'audience ou de médiation. Les démarches de sensibilisation se poursuivront en 2013-2014.

Avec l'aide d'un délégué auprès des employeurs, le BCE a fourni de nombreux services aux employeurs en 2012-2013.

- Il a donné suite à 15 demandes portant sur des cas en particulier (conseils), la plupart provenant d'employeurs dont le nombre de travailleurs dépassait la limite de 50. Parmi ces demandes, il y en avait 4 qui découlaient d'un renvoi effectué

par le ministère du Travail (c.-à-d. par l'inspecteur régional du ministère) et 11 qui n'en découlaient pas. Dans le cas des demandes n'ayant pas fait l'objet d'un renvoi, les employeurs ont pris connaissance des services du BCE au moyen du bulletin électronique du BCE (6) ou du site Web du BCE (2) ou par l'entremise du personnel du ministère ou de la Commission des relations de travail de l'Ontario (2) ou d'un client existant (1).

- Des services de représentation ont été fournis pour 49 cas, dont seulement 3 n'ont pas été résolus durant l'exercice.
- Sur les 46 cas résolus, environ 75 % ont fait l'objet d'un règlement. Les règlements allaient de la simple remise d'une lettre d'emploi à un paiement de 8 000 $. Pour la plupart des cas ayant fait l'objet d'un règlement, l'employeur a obtenu une renonciation complète et finale à toute demande découlant d'un emploi ou d'un licenciement.
- Pour les 25 % des cas restant :
    - le travailleur ou la travailleuse a volontairement retiré sa plainte (2);
    - une motion préliminaire concernant l'absence d'apparence d'un grief justifié a donné lieu à un rejet (4);
    - une plainte a été rejetée pour cause d'abandon parce que la travailleuse ou le travailleur visé ne s'est pas présenté à l'audience (6).
- À la fin de la période visée par le présent rapport, aucun cas n'avait encore fait l'objet d'une audience complète.
- La répartition géographique des cas va de South Porcupine jusqu'à Windsor, Cornwall et Ottawa. Il est à noter que, comme la majeure partie de la période visée par le rapport s'est déroulée avant le déploiement complet du groupe d'inspecteurs du ministère du Travail, il est probable que l'emplacement des inspecteurs ayant participé au projet pilote initial ait eu une incidence considérable sur la répartition.

Il s'agit là de notre évaluation initiale des démarches liées à l'application de l'article 50. D'autres analyses seront réalisées, et les résultats seront communiqués dans le rapport du prochain exercice.

Compte tenu de la quantité de cas et de la nécessité de les traiter rapidement, nous avons décidé, à la fin de l'exercice 2012-2013, que nous avions besoin d'un autre délégué auprès des employeurs et nous avons amorcé les démarches d'embauche.

Cinquième partie – Témoignages de la clientèle

Les observations ci-dessous concernant les services fournis par le personnel du BCE ont été formulées par des clients.

« Merci d'avoir pris la parole à notre colloque XXX la semaine dernière. J'ai appris beaucoup de choses au sujet des services que vous offrez et je ne manquerai pas d'en faire part à mes clients qui vivent des situations " intéressantes " relativement à une demande de prestations présentée à la CSPAAT, à un appel ou à une question liée à l'application de l'article 50. J'ai jeté un coup d'œil au site Web du BCE; je ne savais pas qu'il contenait autant de ressources.
Merci [...] votre participation a été grandement appréciée! »

T.M.
London

« Le niveau de service que j'ai obtenu était très satisfaisant et étonnant. [Employée du BCE] s'y connaissait, était courtoise et avait le souci du service à la clientèle et elle nous a apporté son aide pendant une longue période pour la préparation d'un appel. [...] Je veux vous remercier pour l'aide que nous avons reçue du Bureau des conseillers des employeurs et je tiens à féliciter [employée du BCE] pour son excellent service à la clientèle. »

J.B.
Whitby

« Le Bureau des conseillers des employeurs fait un travail indispensable pour les petites entreprises de la province de l'Ontario.
J'aimerais vous remercier ainsi que votre personnel [...] pour votre aide professionnelle dans un dossier de la CSPAAT très complexe. Les résultats qu'a obtenus XXX n'auraient pas été possibles sans l'intervention de votre bureau. Pour moi, il est clair que les petites entreprises ont besoin de vous pour comprendre les processus, les politiques et la complexité générale de la CSPAAT. »

G.L.
Clinton

« C'était bon de parler à quelqu'un qui connaissait autant le sujet que vous et qui était capable d'expliquer les choses en détail et avec clarté. [...] Merci encore une fois de votre patience et de votre professionnalisme. »

L.G.
Lac Couchiching

« Nous avons appris par le courrier aujourd'hui que notre appel avait été accueilli! [...] Même si j'avais la certitude que nous avions raison, c'est un soulagement d'en avoir la confirmation par écrit. Merci MILLE FOIS de nous avoir aidés à nous y retrouver dans le système. [...] Il ne fait aucun doute que nous n'aurions pas pu réussir sans vous. »

A.A.
Ottawa

« [...] Mon personnel et moi tenions à vous remercier pour le temps et l'aide que vous nous avez accordés afin d'offrir à divers [...] employés une présentation très instructive sur le projet de loi 119 et ses conséquences pour [nous]. Il se pourrait que nous fassions appel à votre expertise sur ce sujet.
Les commentaires formulés par les participants dans le sondage étaient très positifs dans toutes les catégories. »

E.C.
Toronto

« J'ai reçu avec grand plaisir la décision finale concernant l'appel de XXX. Vous aviez préparé un examen complet et exhaustif des faits qui allait vraiment en profondeur. [...] Si j'ai encore besoin de l'aide du Bureau des conseillers des employeurs, je me sentirai entre bonnes mains si mon cas vous est confié. »

M.D.
Sudbury

« Merci d'avoir transmis vos observations. C'est fantastique! Quel que soit le résultat, je tiens à vous remercier pour les heures et l'énergie que vous avez consacrées au dossier. Il ne fait aucun doute pour moi que vous faites du bon travail. »

B.D.
Mississauga

« Merci pour votre aide. La rapidité avec laquelle vous avez donné suite à ma demande était impressionnante. Vous nous avez beaucoup aidés et avez fait preuve d'une grande courtoisie. […] Les grandes entreprises et le gouvernement devraient prendre exemple sur vous! »

C.T.
Sudbury

« Félicitations pour votre bon travail [employé du BCE]!
Vous avez fait plus pour nous dans ce dossier que nous aurions pu accomplir par nous-mêmes en y consacrant tout notre temps. »

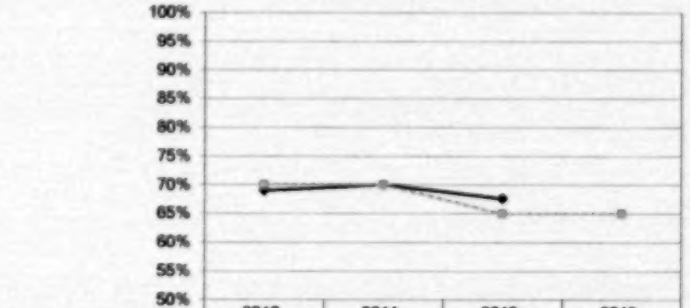
N.H.
Carp

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2012-2013

Activités de base : Services consultatifs et services de représentation — A1

Mesure du rendement en 2012-2013 : Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage de différends réglés sans audience



	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Différends sans audience	69%	70%	68%	
Objectif	70%	70%	65%	65%

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, comme la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour parvenir à un règlement au niveau du secteur opérationnel. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par des travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Cette mesure du rendement se situe toujours entre 65 % et 70 %, ce qui indique que le BCE continue à aider un nombre substantiel d'employeurs avant l'étape de l'audience.

Engagements en 2012-2013

Pour 2012-2013, le BCE s'était fixé pour objectif de régler 70 % des différends sans audience, et il l'a presque atteint.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 70 %.

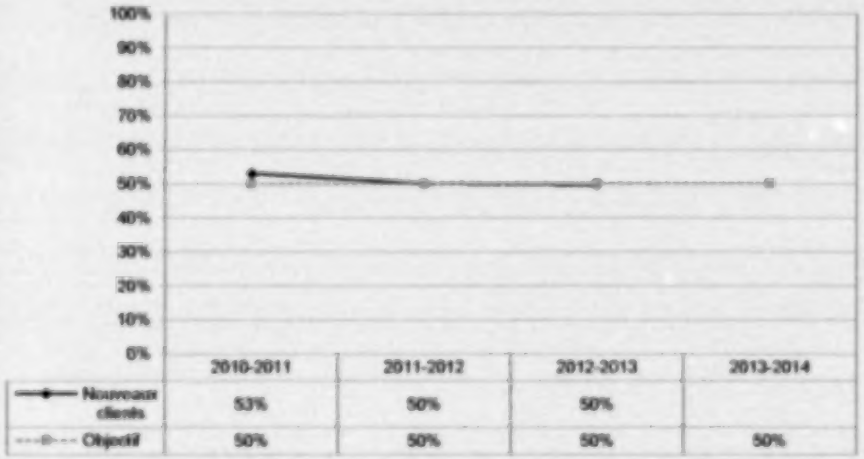
❍ Publication proposée	❍ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2012-2013

Activités de base : Services consultatifs services et de représentation — A2

Mesure du rendement en 2012-2013 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice

Pourcentage de clients ayant reçu des services pour la première fois



	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nouveaux clients	53%	50%	50%	
Objectif	50%	50%	50%	50%

Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à atteindre les employeurs admissibles qui paient ses services au moyen des cotisations versées à la CSPAAT, mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.

Que signifie le graphique?

Les efforts de sensibilisation du BCE permettent à l'organisme d'atteindre de nouveaux clients de sorte qu'un plus grand nombre d'employeurs de l'Ontario tirent parti des services spécialisés, confidentiels et gratuits du BCE.

Engagements en 2012-2013

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de nouveaux clients de 50 % au cours de l'exercice 2012-2013. L'objectif a été atteint.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 55 %.

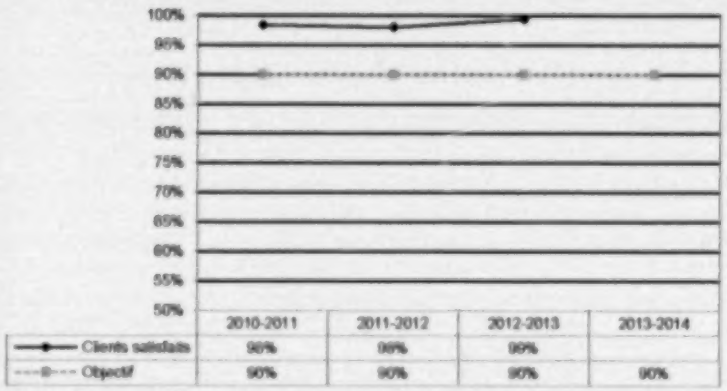
❍ Publication proposée	❍ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2012-2013

Activités de base : Services consultatifs et services de représentation — A3

Mesure du rendement en 2012-2013 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %

Pourcentage de clients satisfaits



	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Clients satisfaits	96%	96%	99%	
Objectif	90%	90%	90%	90%

Apport du BCE

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant des services du BCE plus tôt. La plupart des employeurs qui font appel aux services de l'organisme en sont très satisfaits.

Outre les normes de service à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario, le BCE a adopté un certain nombre de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi auprès de la clientèle, afin d'offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas du BCE a été conçu de manière à fournir au personnel les outils nécessaires au suivi et au respect de ces attentes.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.

Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE – InfoCentre et représentation des employeurs.

Engagements en 2012-2013

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice 2012-2013. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

❍ Publication proposée	❍ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2012-2013

En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Différence en % »)

Poste budgétaire	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Différence	Différence en %	Explication
Traitements et salaires	2 594,7	2 455,7	139,0	5,4	*Effectif incomplet d'ETP*
Avantages sociaux	596,8	606,6	(9,8)	-1,6	
Transports et communications	154,2	119,6	34,6	22,4	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
Services (y compris la location)	407,1	351,1	56,0	13,8	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
Fournitures et matériel	92,3	18,5	73,8	79,9	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
ACDF	653,6	489,3	164,3	25,1	
Paiements de transfert	0,0	0,0	0,0		
Total	**3 845,1**	**3 551,6**	**293,5**	**7,6**	
Recouvrements	**(3 844,1)**	**(3 551,5)**	**(292,6)**		
TOTAL	**1,0**	**0,1**	**0,9**		

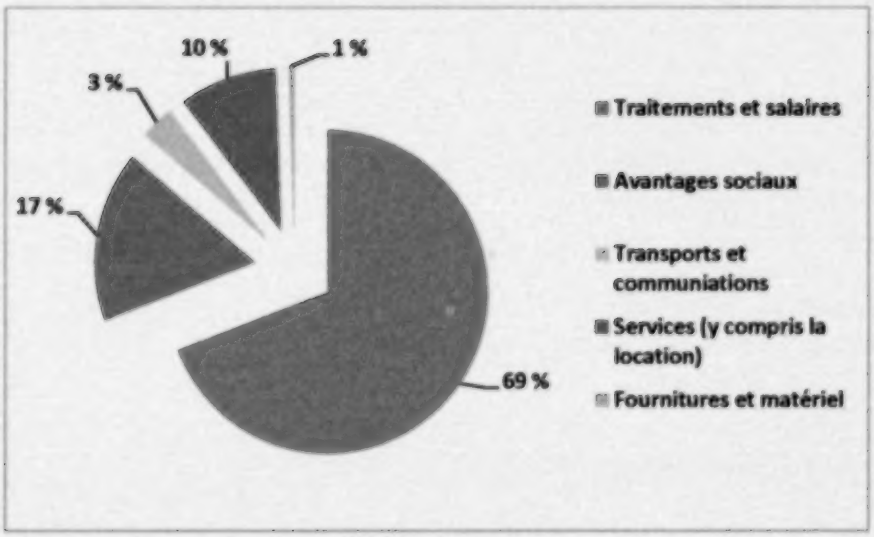
- * Budget final = Prévisions imprimées +/- Bureau du Conseil du Trésor ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses, ou les deux.

Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Différence	Différence en %	Explication
Sans objet					

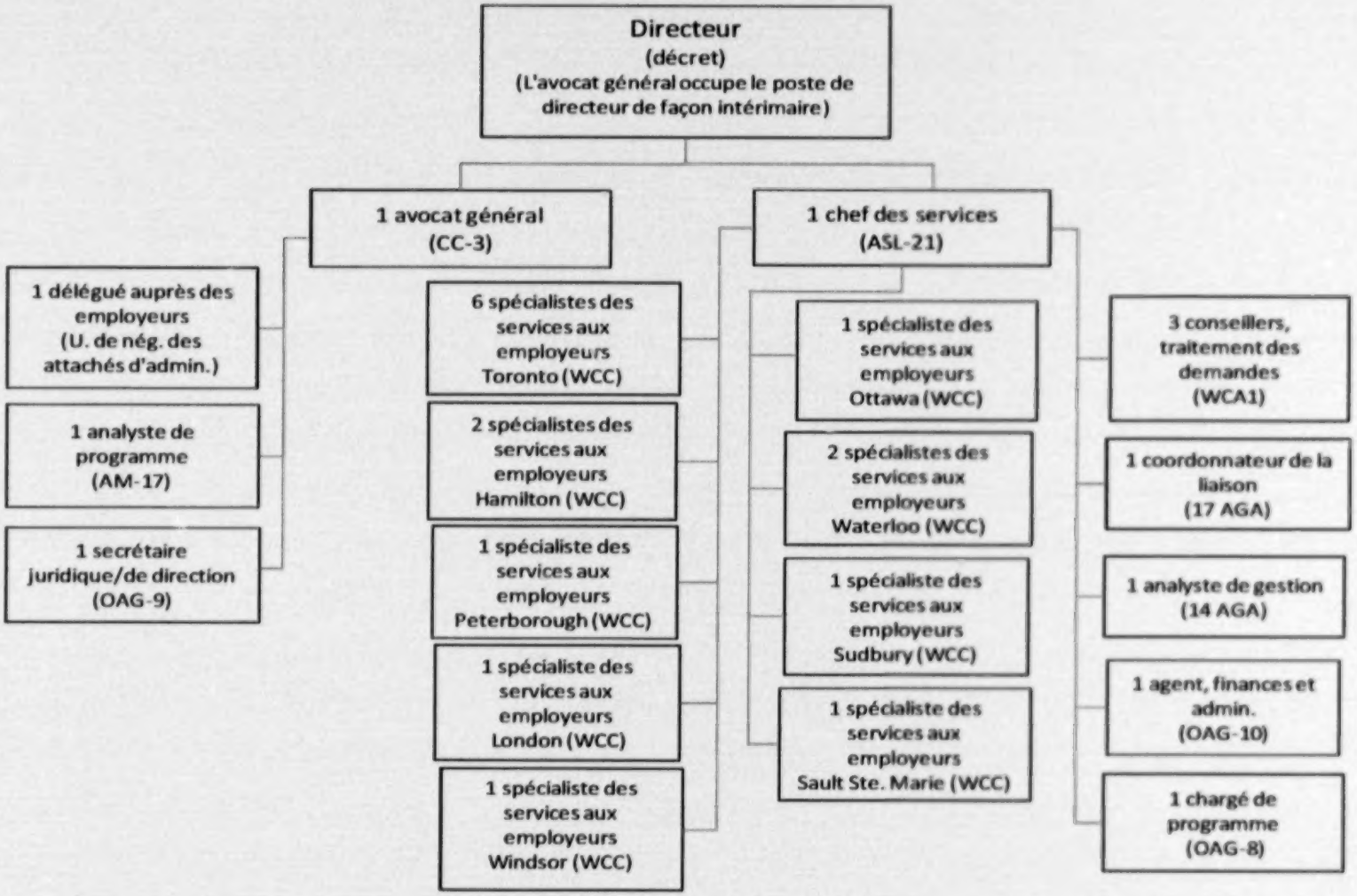
- ** Comprend les coûts de location.

Figure 8

Budget réel 2012-2013



Annexe C : Organigramme du BCE



* La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe ce poste par intérim.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Suivez-nous sur Twitter

@askoeaFR

Télécopieur

416 327-0726

Adresse postale

151, rue Bloor Ouest
Bureau 704
Toronto (Ontario)
M5S 1S4